

Pelaksanaan Pelayanan Prima Unit Layanan Parkir Pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan Jakarta

Eka Putri Handayani^[1], Resti Yulistria^[2], Rosento^[3], Dwi Fitriany^[4]
 Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika^[1]
 Jl. Jatiwaringin Raya No.18 Jakarta Timur
 Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika^[2]
 Jl. Jatiwaringin Raya No.18 Jakarta Timur
 Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika^[3]
 Jl. Jatiwaringin Raya No.18 Jakarta Timur
 Program Studi Administrasi Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika^[4]
 Jl. Jatiwaringin Raya No.18 Jakarta Timur

Email : eka.eph@bsi.ac.id^[1], resti.res@bsi.ac.id^[2], rosento.rst@bsi.ac.id^[3], dwi.fitriany@gmail.com^[4]

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima unit layanan parkir pada koperasi karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan Jakarta. Perparkiran pada koperasi karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan Jakarta adalah salah satu jenis usaha dari koperasi Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KopkarHutan). Untuk melaksanakan pengelolaan perparkiran di gedung manggala wanabakti dengan area yang cukup luas dan jumlah penghuni maupun pengunjung gedung yang cukup ramai, maka diperlukan organisasi yang memadai, mampu dan efektif dalam menyelenggarakan kegiatan pengelolaan perparkiran. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif dimana data didapat berdasarkan hasil dari observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Prima unit layanan parkir Pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan ini terdiri dari 6 standar pelayanan publik yang dijabarkan sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan, prosedur pelayanan sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat; (2) waktu penyelesaian, waktu penyelesaian pasti, karena diinformasikan kepada pengguna; (3) biaya pelayanan, semua biaya penyelesaian pelayanan prima unit layanan parkir pada koperasi karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan Jakarta sudah sesuai ketentuan yang berlaku; (4) produk pelayanan, produk pelayanan sudah baik dan sesuai dengan keinginan masyarakat; (5) sarana dan prasarana, sarana dan prasarana penunjang masih belum lengkap, sehingga masyarakat masih kurang nyaman dalam proses pelayanan; (6) kompetensi petugas pemberi pelayanan, petugas sudah melayani masyarakat dengan ramah dan adil, serta telah bekerja sesuai bidang keahliannya masing-masing.

Kata Kunci: Pelayanan Prima

ABSTRACT

Service is a matter that serves the needs of other people or customers, basically service is an attitude oriented to customers from product providers such as goods or services that have been offered to customers served. While excellent service can be interpreted as a pattern of service that sincerely serves the needs of others. Basically these services are intangible activities offered to consumers or customers they serve. So excellent service is closely related to service quality, customer satisfaction, and encouraging business process activities to return. This research was conducted using qualitative methods where data was obtained based on the results of observation, interviews, and documentation studies. The results of this study indicate that the implementation of Excellent Service in the field of parking at the Ministry of Forestry's Employees Cooperative feels satisfied because their needs have been fulfilled optimally, in the service procedures the officers provide good service, and are friendly to customers, and how to overcome obstacles that faced by the Ministry of Forestry's Employee Cooperative by providing good service to customers to feel satisfied because their needs have been fulfilled

Keyword: Excellent Service

1. PENDAHULUAN

Pelayanan adalah sesuatu yang memenuhi kebutuhan orang lain atau pelanggan, pelayanan pada dasarnya adalah sikap berorientasi pelanggan dari orang yang menyediakan produk seperti barang atau jasa yang telah diberikan kepada pelanggan yang dilayani. Setiap

departemen mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan, serta memahami kebutuhan dan harapan pelanggan, dan membantu pelanggan memperbaiki masalahnya.

Sedangkan pelayanan prima merupakan pelayanan yang dilakukan secara ikhlas untuk memenuhi

kebutuhan pelanggan dan melebihi harapan pelanggan. Melalui pelayanan prima ini pelanggan akan merasa puas dan kebutuhan dapat terpenuhi dengan optimal. Pelayanan prima dimulai dari perusahaan yang memberikan pembekalan kepada bagian pelayanan dalam melakukan tuntutan kebutuhan pelayanan profesional. Oleh karena itu, pelayanan prima sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta mendorong untuk melakukan aktivitas proses bisnis kembali.

Koperasi karyawan kementerian lingkungan hidup kehutanan merupakan suatu organisasi yang memiliki kualitas pelayanan yang sangat baik, dimana Kopkarhutan terus melakukan inovasi terutama dalam mengembangkan rencana bisnis memanfaatkan peluang-peluang yang ada khususnya dibidang lingkungan hidup dan kehutanan agar Kopkarhutan terus maju dan berkembang serta dapat bergerak dalam beberapa bidang, salah satunya yaitu bergerak dalam bidang perparkiran. Pada dasarnya, jika suatu organisasi perparkiran tidak profesional akan berdampak pada kualitas pelayanan kepada pelanggan. Jika jumlah kendaraan meningkat, maka permintaan lahan untuk parkir akan cenderung otomatis meningkat.

Oleh karena itu, organisasi perlu suatu perencanaan lahan parkir yang efisien agar dapat digunakan secara optimal dan tetap nyaman dalam mengatur posisi parkir serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Tetapi jika organisasi tidak menindaklanjuti pelayanan dalam mengelola lahan parkir tersebut, maka akan berdampak dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan kenyamanan bagi para pelanggan.

Area yang terbatas menjadi sebuah dilema tersendiri mengingat kebutuhan akan sarana perparkiran yang dikelola oleh koperasi kementerian lingkungan hidup kehutanan kurang dari ideal. Selain terkendala masalah lahan juga terdapat masalah lain, terkadang Pengelolaan perparkiran di Gedung Manggala Wanabakti Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan masih dilakukan secara konvensional, dimana tugas fungsi perparkiran dilaksanakan dan melekat pada petugas pengamanan (Satpam) yang ada. Cara ini tentu saja banyak memiliki kelemahan yaitu dilapangannya tidak terkontrol dengan baik, demikian juga secara manajemen pengelolaannya tidak dapat termonitor. Maka yang terjadi pelaksanaan perparkiran tidak dapat berjalan maksimal demikian juga dari sisi pemeliharaan keamanan kendaraannya.

Sehubungan dengan uraian tersebut dan masalah diatas penulis mencoba melakukan penelitian yang berjudul, Pelaksanaan Pelayanan Prima Unit Layanan Parkir Pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan Jakarta

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan

Pelayanan adalah melayani kebutuhan orang lain atau pelanggan, yang berorientasi kepada pelanggan dari penyedia produk seperti barang dan jasa. Kata pelayanan merupakan cara melayani, servis jasa, kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Menurut (Gronroos, 2016) bahwa Pelayanan merupakan kegiatan tidak berwujud (non-touchable) sebagai hasil interaksi antara konsumen dan karyawan atau barang oleh penyedia jasa dalam rangka memecahkan masalah konsumen/pelanggan.

Menurut (Persada, 2017) "Pelayanan merupakan tindakan individu atau organisasi yang tujuannya memberikan kepuasan kepada pelanggan atau rekan kerja."

Menurut (Schiffman, 2015) menyimpulkan bahwa "Pelayanan merupakan hal penting yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan."

Setelah memahami pengertiannya, maka perlu dipahami pengertian pelayanan prima. Pengertian pelayanan prima secara umum dapat dilihat dari dua sudut pandang utama, yaitu khalayak internal dan eksternal dalam organisasi publik.

2.2. Standar Pelayanan

Menurut (Rusydi, 2017) standar pelayanan merupakan suatu tolak ukur yang sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (UU Pelayanan Publik No 25 tahun 2009). Dalam standar pelayanan ini juga terdapat mutu pelayanan. Dalam mutu pelayanan standar yang dipergunakan harus mengikuti aturan-aturan ketentuan dan Undang-undang yang berlaku antara lain: UU Pelayanan Publik UU RI No.25/2009 pasal 1 bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1998 Pasal 7:" Kewajiban pelaku usaha dan pasal 8 perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha ", KUH Pidana dan UU Hukum Perdata (Prikatan), UU Hak Asasi Manusia No. 39 Tahun 1999, Peraturan Pemerintah No. 79 Tahun 2005 Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata cara Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

2.3. Kualitas Pelayanan

Menurut (Apriyani, 2017) Konsep kualitas pelayanan yang dinilai mencerminkan persepsi konsumen terhadap lima dimensi fisik dan kinerja pelayanan, menunjukkan bahwa ada lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, sebagai berikut: Bukti Langsung (Tangible) yaitu berupa penampilan dari fasilitas fisik yang ditampilkan, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Contohnya seperti keadaan gedung, fasilitas restoran, desain restoran, dan kerapihan penampilan karyawan.

Keandalan (Reliability) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat serta profesional. Jika dilihat dalam bidang usaha jasa restoran, maka sebuah layanan yang handal adalah ketika seorang karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dan membantu penyelesaian masalah yang dihadapi konsumen dengan cepat dan tepat.

Daya Tanggap (Responsiveness), yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat. Jika dilihat lebih mendalam pada layanan yang cepat tanggap di sebuah restoran, bisa dilihat dari kemampuan karyawan yang cepat memberikan pelayanan kepada konsumen dan cepat menangani keluhan mereka sehingga konsumen merasa puas.

Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk memberikan keyakinan dan kepercayaan. Sebuah jasa restoran dengan kepastian menjadi hal yang penting untuk dapat diberikan kepada konsumennya, seperti jaminan keamanan dan keselamatan dalam bertransaksi dan kerahasiaan konsumen yang terjamin.

Kepedulian/Empati (Empathy), yaitu kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Layanan yang diberikan oleh para karyawan harus dapat menunjukkan kepedulian mereka kepada konsumen dengan sepenuh hati.

2.4. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Laksana, 2015).

Menurut (Hasibuan, 2016) menyimpulkan bahwa “melakukan pelayanan prima berarti telah melakukan tindakan dengan cara yang memuaskan untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan pelanggan.” (Barata, 2014) berpendapat bahwa “Bentuk kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas merupakan pelayanan prima.”

Sebagaimana yang disimpulkan oleh (Herlambang, 2018) bahwa “Pelayanan prima merupakan salah satu usaha yang dilakukan perusahaan atau organisasi dalam rangka melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan baik berupa produk atau jasa.”

(Tjiptono, 2018) mendefinisikan bahwa “pelayanan prima merupakan suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut akan lebih teobermakna jika didukung oleh strategi pelayanan.”

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima organisasi publik merupakan pelayanan yang mengutamakan kepentingan publik publik, baik internal organisasi publik (publik internal) maupun eksternal organisasi publik (publik eksternal) sehingga melalui pelayanan tersebut kebutuhan dan keinginan publik dapat terpenuhi secara profesional.

2.5. Tujuan Pelayanan Prima

(Priansa, 2018) menyatakan bahwa Tujuan pelayanan prima merupakan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan pelanggan, bukan membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (trust) terhadap pelanggan.

Pelayanan prima juga berfungsi memenuhi dan memuaskan pelanggan sesuai dengan kebutuhannya, sebagai berikut: memberdayakan pelanggan dalam hal pelayanan dan membangun atau menumbuhkan kembali kepercayaan pelanggan.

Sedangkan menurut (F, 2019) tujuan pelayanan prima yaitu : Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan, untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga, untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan, untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan dan untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya

2.6. Manfaat Pelayanan Prima

Menurut (Priansa, 2018) pelayanan prima bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Dengan pelayanan prima, penyedia layanan, pelanggan

dan stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang seharusnya. Disamping itu, manfaat pelayanan prima adalah : upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat, acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan., dan acuan untuk pelayan, pelanggan atau stakeholders dalam kegiatan pelayanan.

2.7. Jenis – jenis Pelayanan Prima

(Priansa, 2018) Pelayanan prima dapat ditampilkan dalam beberapa jenis, berikut ini disajikan beberapa jenis pelayanan prima yang pada umumnya seperti :

1. Pelayanan prima melalui lisan

Pada umumnya melalui lisan dilakukan oleh pegawai front liner organisasi publik yang bersentuhan langsung dengan publik eksternal. Namun, pelayanan prima secara internal pun dapat dilakukan membiasakan pegawai untuk berbicara hal yang positif, inspiratif, dan saling memotivasi.

2. Pelayanan prima melalui tulisan

Pada umumnya melalui tulisan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam kegiatan operasional organisasi pelayanan. Sistem pelayanan melalui tulisan didominasi komputerisasi yang dikalaborasi dengan internet. Pelayanan prima melalui perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh pegawai yang memiliki kompetensi teknis dilevel kegiatan operasional organisasi publik, Pelayanan ini mengkolaborasi pelayanan melalui lisan dan tulisan.

2.8. Prinsip – Prinsip Pelayanan Prima

Prinsip – prinsip pelayanan prima berkaitan dengan *Attitude* (sikap) yang benar memberikan *Attention* (perhatian) yang penuh, dengan *Action* (Tindakan) yang cepat dan tepat (Freddy, 2016)

Pelayanan prima berdasarkan dengan konsep attitude (sikap) yang meliputi 3 (tiga) prinsip berikut: melayani pelanggan dengan penampilan (*performance*) yang sopan dan serasi dalam hal penampilan fisik, melayani pelanggan dengan positif (*positive thinking*) dan logis, melayani pelanggan dengan sikap menghargai.

Pelayanan prima berdasarkan *attention* (perhatian) meliputi 3 prinsip sebagai berikut: mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan pelanggan, selalu dapat mengamati dan menghargai perilaku pelanggan, mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

Adapun pelayanan prima berdasarkan *action* (tindakan) yang meliputi 5 prinsip berikut: selalu mencatat setiap

pesan yang diinginkan dan dikeluhkan oleh pelanggan, selalu mendata dan mencatat kebutuhan pelanggan, dapat menegaskan dan menyimpulkan kebutuhan pelanggan, dapat mewujudkan kebutuhan pelanggan, adanya terima kasih kepada pelanggan.

Sedangkan menurut (Firmansyah, 2016) prinsip-prinsip pelaksanaan pelayanan prima adalah: Efisien, efektif, jelas, ekonomis, kepastian waktu, akurasi, aman, adil, tanggung jawab, lengkap, mudah dan bersikap professional.

2.9. Kualitas Pelayanan Prima

Pelayanan prima organisasi publik adalah memberikan pelayanan yang dianggap terbaik sesuai dengan standar yang ditentukan atau melebihi standar pelayanan yang ditentukan oleh organisasi publik. (Priansa, 2018)

Menurut (Gronroos, 2016) menyatakan bahwa terdapat beberapa enam kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu: keterampilan dan Profesionalisme (*Professionalisme and Skills*), sikap dan Prilaku (*Attitude and Behavioral*), kemudahan Akses dan Fleksibilitas (*Accessibility and Feasibility*), keandalan dan Kepercayaan (*Reliability and Trustworthiness*), Pemulihan (*Recovery*), Reputasi dan Kredibilitas (*Reputation and Credibility*).

3. METODOLOGI

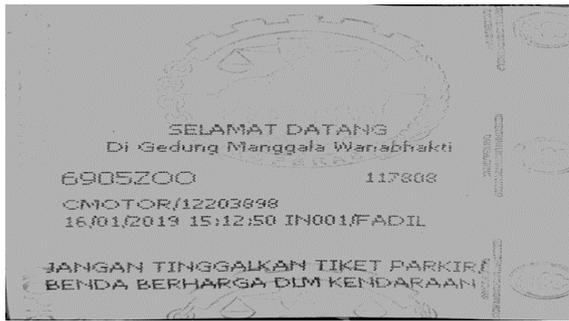
Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode observasi ke Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan Jakarta dan mengumpulkan beberapa dokumen-dokumen yang terkait dengan Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Bidang Parkir Pada Koperasi Karyawan. Bentuk analisis dari penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Perparkiran Pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan

Pelaksanaan administrasi di perparkiran KopkarHutan dibagi menjadi dua (2) shift yaitu shift pagi dan siang yang masing-masing memiliki jam kerja selama delapan (8) jam.

Jika kendaraan pelanggan ada kerusakan akibat tertimpa pohon didalam perparkiran, maka secara otomatis pihak organisasi perparkiran akan memberikan kartu jaminan asuransi pertanggung jawaban.



Sumber : KOPKAR-HUTAN, tahun 2019

Gambar 1

Tiket Jaminan Asuransi Koperasi Karyawan
Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan

Berdasarkan Gambar 1 Tiket Jaminan parkir pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan dapat di jelaskan pertanggung jawaban perusahaan/organisasi untuk menjamin kerugian pelanggan atas kerusakan kendaraan kepada pihak ketiga yang langsung maupun tidak langsung disebabkan oleh, akibat dari timbulnya oleh gempa bumi, angin topan dan lainnya.

Memberikan bukti langsung yang nyata seperti tarif parkir kendaraan tamu (Casual) dan tarif parkir langganan.

Tabel 1
Tarif Parkir Kendaraan Tamu (Casual)
Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan
Hidup Kehutanan

Kendaraan	Tarif
Motor	Rp. 2.000,-/Jam Pertama
	Rp. 500,-/Jam Berikutnya
Mobil	Rp. 4.000,-/Jam Pertama
	Rp. 3.000,-/Jam Berikutnya
Box/Truk/Bus	Rp. 7.000,-/Jam Pertama
	Rp. 3.000,-/Jam Berikutnya
Taxi	Rp. 2.000,-/Flat

Sumber: KOPKAR-HUTAN, tahun 2017

Berdasarkan Tabel 1 Tarif Parkir Kendaraan Tamu pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan dapat di jelaskan sebagai tarif kendaraan yang hanya memiliki kepentingan dengan pimpinan pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan.

Tabel 2
Tarif Parkir Langganan Koperasi Karyawan
Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan

No	Kategori Pelanggan	Tarif Lama	Tarif Baru	Keterangan
1.	Dinas Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan			
	Mobil	Bebas	Bebas	Tidak Ada Asuransi
	Motor	Bebas	Bebas	Tidak Ada Asuransi
2.	Pribadi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan			
	Mobil	30.000,-/bulan	50.000,-/bulan	Asuransi Rp. 10.000,-
	Motor	10.000,-/bulan	20.000,-/bulan	Asuransi Rp. 5.000,-
3.	BUMN (Perhutani dan Inhutani)			
	Mobil	100.000,-/bulan	150.000,-/bulan	Asuransi Rp. 10.000,-
	Motor	60.000,-/bulan	75.000,-/bulan	Asuransi Rp. 5.000,-
4.	Complimentary (Penyewa Ruang Perkantoran Blok IV)			
	Mobil	75.000,-/bulan	100.000,-/bulan	Asuransi Rp. 10.000,-
	Motor	30.000,-/bulan	50.000,-/bulan	Asuransi Rp. 5.000,-
5.	Umum (Penyewa Ruang)			

Perkantoran Blok VI)				
Mobil	210.000,-/bulan	250.000,-/bulan	Asuransi Rp. 10.000,-	
Motor	90.000,-/bulan	125.000,-/bulan	Asuransi Rp. 5.000,-	

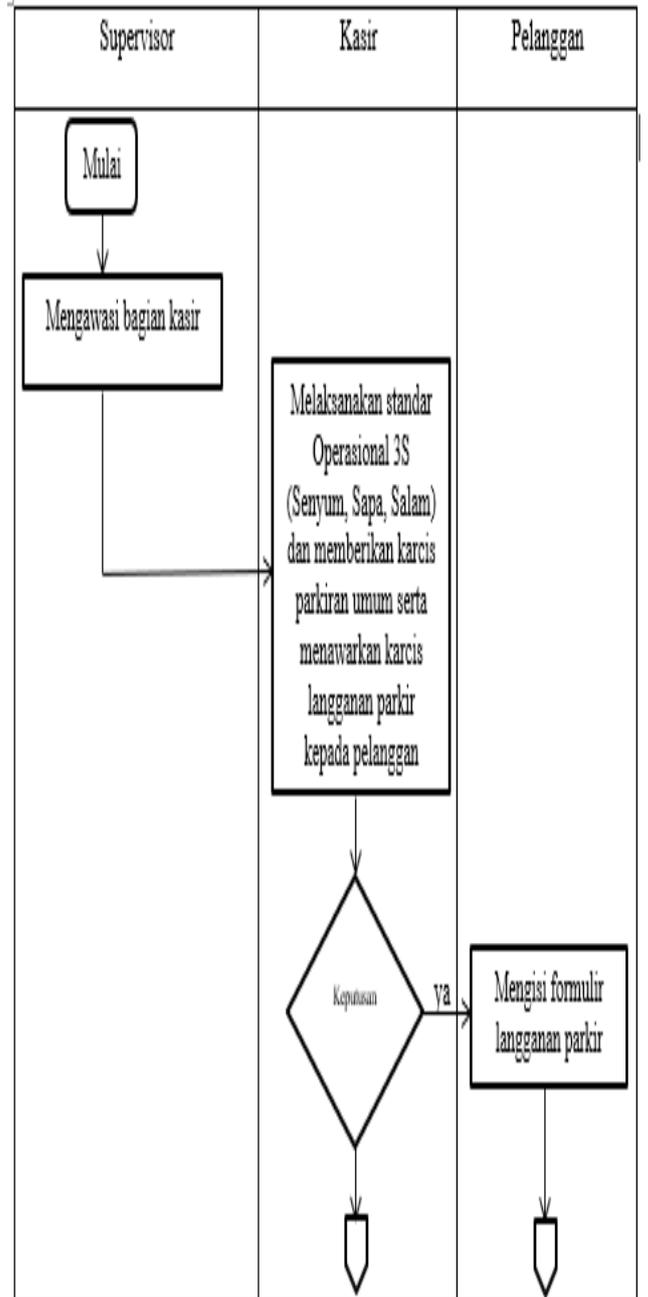
Sumber : KOPKAR-HUTAN, tahun 2017

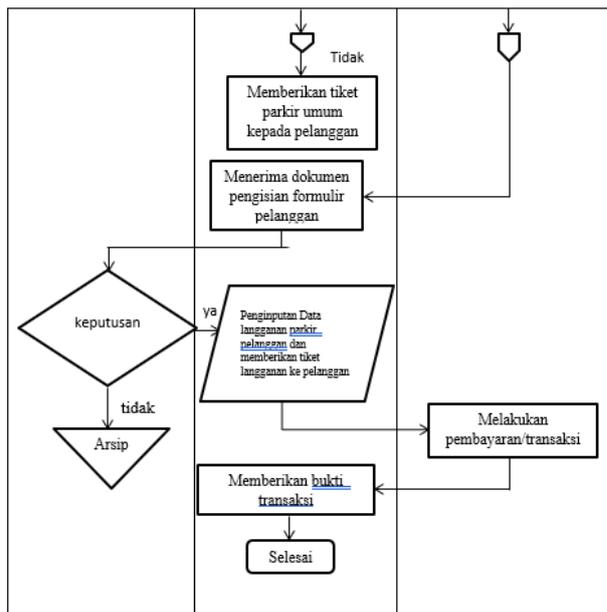
Berdasarkan Tabel 2 Tarif Parkir Langganan Pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan, sebagai berikut: Suatu tarif yang berbeda dengan tarif kendaraan umum, tarif parkir langganan ini telah di perhitungkan dalam asuransi oleh perusahaan/organisasi tersebut, jika kendaraan untuk Dinas Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan ini tidak ditanggung untuk asuransi.

4.2. Prosedur Dalam Melakukan Administrasi Pelayanan Prima Di Bidang Parkir Pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan Jakarta

Dalam menjelaskan prosedur bagian administrasi angganan pelayanan di bidang parkir pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan Jakarta, Penulis dapat menjabarkan dalam bentuk flowchart dibawah ini:

1. Flowchart Pelayanan





Sumber: Data Olahan Penulis, tahun 2018

Gambar 2

**Prosedur Pelayanan Bagian Administrasi
Langganan Parkir Pada Koperasi Karyawan
Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan**

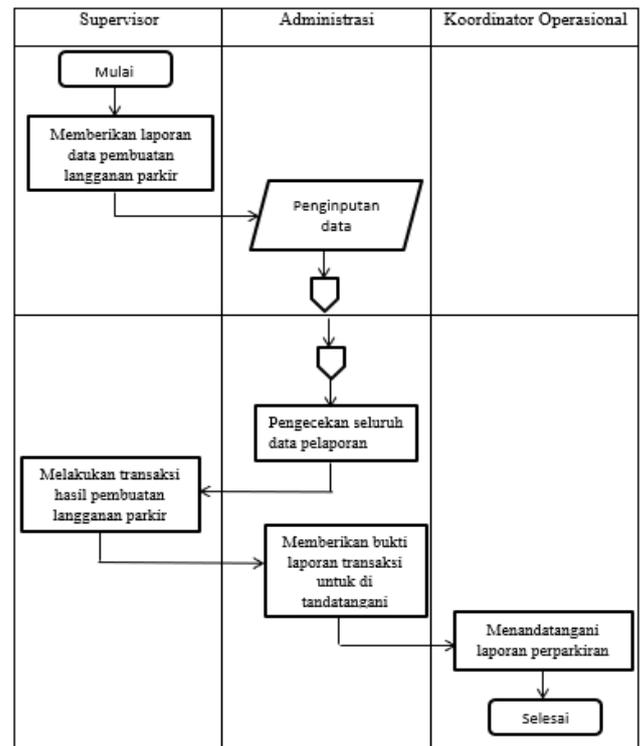
Berdasarkan Gambar 2 Prosedur Pelayanan Bagian Administrasi Langganan pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Mulai.
2. Bagian Supervisor mengawasi pada bagian kasir dalam melaksanakan standar operasional.
3. Setelah itu bagian kasir melaksanakan standar operasional 3 S (Senyum, sapa, salam) dan memberikan tiket parkir serta menawarkan tiket langganan parkir kepada pelanggan.
4. Apabila tidak ingin melakukan langganan parkir maka bagian kasir hanya memberikan tiket parkir umum kepada pelanggan.
5. Tetapi jika pelanggan telah bersedia untuk membuat tiket langganan parkir maka pelanggan harus mengisi formulir yang telah diberikan oleh kasir.
6. Kemudian pelanggan melakukan pengisian formulir langganan parkir, setelah selesai mengisi formulir pelanggan memberikan formulir tersebut ke bagian kasir.
7. Setelah itu bagian kasir menerima dokumen pengisian langganan parkir, lalu membuat keputusan.
8. Apabila pengisian formulir telah lengkap dan di setujui oleh supervisor, maka bagian kasir secepatnya untuk menginput data member dan memberikan tiket langganan parkir kepada pelanggan. Tetapi, apabila pengisian formulir tersebut tidak lengkap, maka data member akan di arsip oleh bagian supervisor.
9. Setelah itu pelanggan melakukan pembayaran/transaksi ke bagian kasir.

10. Kemudian bagian kasir memberikan bukti transaksi ke pelanggan.
11. Selesai.

Berdasarkan prosedur pelayanan diatas telah dilakukan maka bagian kasir memberikan pelaporan ke bagian administrasi untuk memberikan dokumen pelaporan kepada Koordinator Operasional, sebagai berikut:

2. Flowchart Pelaporan



Sumber : Data Olahan Penulis, tahun 2018

Gambar 3

**Prosedur Pelaporan Bagian Administrasi Langganan
Parkir Pada Koperasi Karyawan Kementerian
Lingkungan Hidup Kehutanan**

Berdasarkan Gambar 3 Prosedur Pelaporan Bagian Administrasi Langgan pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Mulai.
2. Bagian supervisor memberikan laporan data pembuatan member ke bagian administrasi.
3. Setelah itu bagian administrasi melakukan pengepungan data member, lalu melakukan pengecekan ulang seluruh data pelaporan yang telah diberikan oleh bagian supervisor.
4. Kemudian setelah bagian administrasi melakukan pengecekan data laporan, maka bagian supervisor melakukan transaksi hasil pembuatan member.
5. Setelah bagian supervisor melakukan transaksi, maka administrasi melakukan transaksi ulang ke bagian koordinator operasional.

6. sesudah itu bagian koordinator operasional menandatangani laporan perpajakan dengan baik.
7. Selesai.

Adapun penjelasan keseluruhan dari alur prosedur bagian administrasi pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan, sebagai berikut:

1. Supervisor
Seseorang yang diberikan tugas dalam sebuah perhimpunan suatu organisasi yang mempunyai wewenang untuk mengeluarkan perintah kepada petugas lainnya.
2. Kasir
Seseorang yang memiliki tugas dalam menyimpan hasil transaksi pelanggan serta memberikan struk transaksi kepada pelanggan.
3. Pelanggan
Merupakan seseorang yang akan mengisi formulir langganan/member parkir pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan, serta melengkapi persyaratan yang berupa:
 - a. Fotocopy STNK
 - b. Fotocopy Kartu Pegawai
 - c. Stempel TU
4. Koordinator Operasioanal
Merupakan seseorang yang dapat mengontrol persyaratan calon pelanggan, apabila persyaratan tersebut telah lengkap maka akan disetujui dan diproses dalam penginputan sistem. Tetapi apabila persyaratan tidak lengkap, maka akan dibatalkan dalam proses sistemnya.
5. Administrasi
Merupakan suatu pegawai yang melakukan penginputan pada sistem komputerisasi serta membuat kwitansi pembayaran.
 - a. Lembar pertama warna putih untuk pelanggan.



Sumber :Kwitansi putih KOPKAR-HUTAN, tahun 2017.

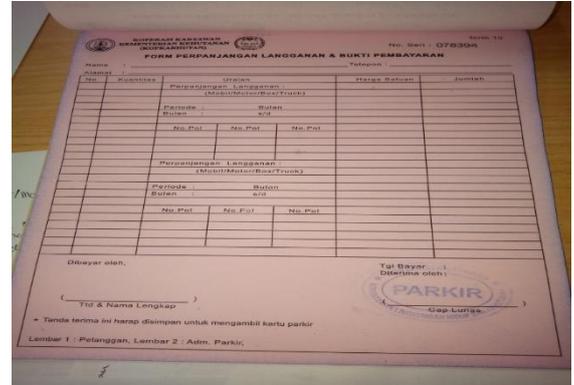
Gambar 4

Kwitansi Bukti Pembayaran Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan

Berdasarkan Gambar 4 Kwitansi Bukti Pembayaran pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan dapat di jelaskan sebagai berikut: Kwitansi warna putih ini biasa digunakan sebagai bukti

pelanggan yang telah melakukan transaksi kepada bagian administrasi.

- b. Lembar kedua warna merah muda sebagai arsip untuk administrasi.



Sumber : Kwitansi merah muda KOPKAR-HUTAN, tahun 2017.

Gambar 5

Kwitansi Bukti Pembayaran Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan

Berdasarkan Gambar 5 Kwitansi Bukti Pembayaran pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan dapat di jelaskan sebagai berikut:

Kwitansi warna merah ini biasanya di berikan kepada bagian administrasi untuk di arsip sebagai tanda bukti pelanggan yang telah melakukan pembayaran/transaksi.

Adapun dokumen-dokumen yang digunakan pelayanan administrasi dalam bidang parkir pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan adalah sebagai berikut:

- a. Formulir data pelanggan.
- b. Penginputan data pelanggan.
- c. Data perpanjangan pelanggan.
- d. Rekap pendapatan pajak pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Koperasi Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KopkarHutan) adalah organisasi dibawah naungan Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan yang mempunyai beberapa unit usaha untuk mensejahterakananggotanya. Salah satu jenis usaha KopkarHutan adalah mengelola perpajakan di area kompleks gedung Manggala Wanabakti Jakarta
2. Pelaksanaan administrasi di perpajakan KopkarHutan dibagi menjadi dua (2) shift yaitu shift pagi dan siang yang masing-masing memiliki jam kerja selama delapan (8) jam dan administrasi pada perpajakan KopkarHutan dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu bagian administrasi pendapatan stiker yang menangani pendaftaran dan perpanjangan member parkir,

- bagian administrasi pendapatan casual yang menangani rekap pendapatan parkir, serta bagian administrasi kena pajak dan asuransi yang menangani pembayaran pajak dan melakukan pencatatan
3. Prosedur dalam melakukan administrasi pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan ini dibagi menjadi 2 bagian flowchart seperti, flowchart Pelayanan dan flowchart Pelaporan.
 4. Kendala yang terjadi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima Di Bidang Parkir Pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan adalah keluhan pelanggan karena pelayanan tidak ramah, dan sebagian pelanggan terkadang menunggu terlalu lama.
 5. Sebaiknya pelayanan dalam bidang parkir pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan ini lebih di maksimalkan untuk menyediakan perluasan lahan parkir agar tidak menimbulkan kerusakan kendaraan pelanggan.
 6. Sebaiknya pelaksanaan pelayanan pada Koperasi Karyawan Kementerian Lingkungan Hidup Kehutanan ini harus mengecek kembali sistem komputer agar tidak terjadinya eror sistem yang dapat mengakibatkan pengelolaan parkir harus dilakukan secara manual.
- Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Mizan.
- Persada. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: Gema Insani.
- Priansa, D. J. (2018). *Manajemen Organisasi Publik*. Bandung: CV. Pustaka.
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Grahadi.
- Schiffman, L. G. (2015). *Consumer Behavior Edisi 11 Global*.
- Tjiptono, F. (2018). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Referensi

- Apriyani, D. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Administrasi Bisnis*, 51(1), 2–3.
- Barata, A. (2014). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. ElexMedia Komputindo.
- F, T. (2019). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, dan Penelitian)*. Yogyakarta: Andi.
- Firmansyah. (2016). Strategi Pelayanan Prima (SPP) Untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan Dan Masyarakat. *Ilmiah Widya*, 3(1), 164–165.
- Freddy, R. (2016). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT, Edisi 20*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gronroos. (2016). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chisester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herlambang. (2018). *Customer Service*. Yogyakarta: Nasmedia.